

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG GIAI ĐOẠN 2011 - 2015 VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA

*ThS. Phạm Xuân Hòa **

*ThS. Nguyễn Đình Đạt ***

Trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt là trong sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước, hệ thống ngân hàng Việt Nam đã có nhiều đóng góp tích cực trong việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng (SPDVNH). SPDVNH ngày càng trở nên đa dạng và phong phú, ứng dụng công nghệ hiện đại, áp dụng các tiêu chuẩn và thông lệ tiên tiến của quốc tế để nâng cao chất lượng dịch vụ, tiện ích ngân hàng, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của nền kinh tế và người dân. Bài viết khái quát những kết quả đạt được và những hạn chế trong phát triển SPDVNH của các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam giai đoạn 2011- 2015 và những vấn đề cần quan tâm để phát triển SPDVNH thời gian tới.

Kết quả đạt được trong phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2011- 2015

Giai đoạn 2011- 2015 là giai đoạn được coi là giai đoạn phát triển khá mạnh mẽ các loại hình sản phẩm, dịch vụ, kênh bán hàng trong ngành Ngân hàng Việt Nam.

Thứ nhất, kênh cung ứng SPDVNH không ngừng được đa

dạng cả về kênh truyền thống, kênh hiện đại cũng như kênh liên kết qua đối tác.

- Tính đến hết 2013, cả nước đã có 9.493 chi nhánh, phòng giao dịch ngân hàng của các NHTM¹, tăng gần gấp 3 lần so với năm 2005, nâng mức độ bao phủ về mạng lưới ngân hàng của Việt Nam lên 13,812 chi nhánh/100.000 người trưởng thành.

- Hệ thống máy ATM, POS, các kênh internet banking, mobile banking cũng được chú trọng phát triển. Từ năm 2011 đến năm 2014, số lượng ATM tăng gần 1,5 lần trong khi số lượng POS đã tăng gần 2,5 lần. (Hình 1)

Số lượng ngân hàng triển khai và khách hàng sử dụng các kênh ngân hàng điện tử (internet banking, mobile banking) ngày càng mở rộng. (Bảng 1)

- Kênh liên kết ngân hàng và bảo hiểm cũng phát triển mạnh ở các NHTM. Trong những năm 2011 - 2012, các ngân hàng đua nhau mở các dịch vụ bancassurance, mặc dù doanh thu từ kênh bancassurance mới

chỉ chiếm khoảng 3% tổng doanh thu toàn ngành Bảo hiểm, tuy nhiên, doanh thu của sản phẩm liên kết này có mức tăng trưởng rất ấn tượng. (Hình 2)

Thứ hai, SPDVNH ngày càng tăng lên về số lượng và đa dạng hóa. Trên thực tế đã có những SPDVNH bắt kịp trình độ tiên tiến hiện đại trên thế giới, mang đến nhiều tiện ích cho doanh nghiệp và người dân.

- Số lượng tài khoản ngân hàng cá nhân đã tăng mạnh trong những năm gần đây (Hình 3). Tính đến cuối quý 3/2014, tổng số tài khoản tiền gửi thanh toán của cá nhân đã tăng gấp hơn 10 lần so với năm 2005 và gấp khoảng 20 lần so với năm 2000. Trong đó, số người có tài khoản tại ngân hàng hiện ước tính đạt 41,5 triệu người (45% dân số), đã vượt chỉ tiêu đặt ra tại Đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2011- 2015.

- Bên cạnh SPDVNH truyền thống, các dịch vụ ngân hàng hiện đại như quản lý tài sản, tư vấn tài chính... cũng đã xuất hiện và mang đến nhiều tiện ích cho khách hàng.

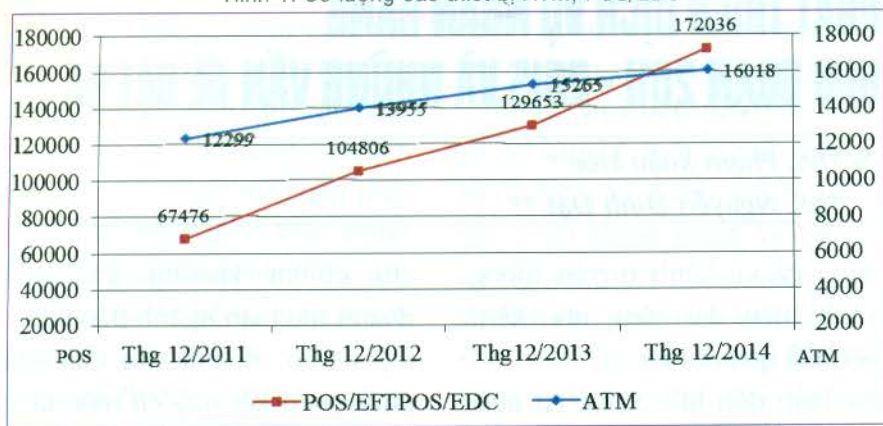
* Viện Chiến lược ngân hàng, NHNN

** Khoa Tài chính Ngân hàng, Đại học Ngoại thương



Chuyên mục này do Ngân hàng Thương mại cổ phần
Đầu tư và Phát triển Việt Nam tài trợ

Hình 1: Số lượng các thiết bị ATM, POS/EDC



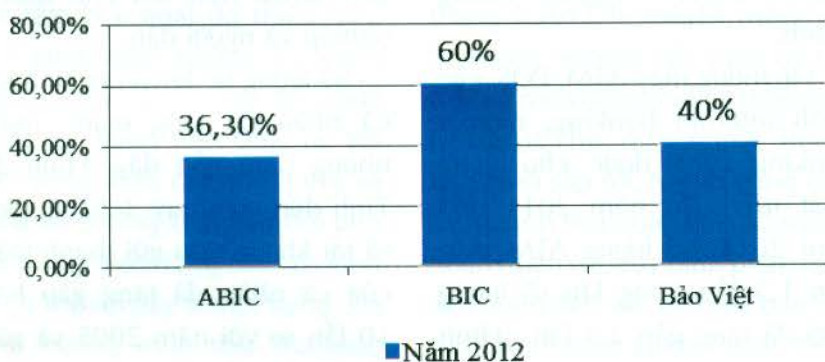
Nguồn: NHNN.

Bảng 1: Tỷ lệ các ngân hàng triển khai các kênh dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Tháng 6/2013)

STT	Kênh dịch vụ	Tỷ lệ
1	Internet banking và Mobile banking	76,8%
2	SMS banking	45%

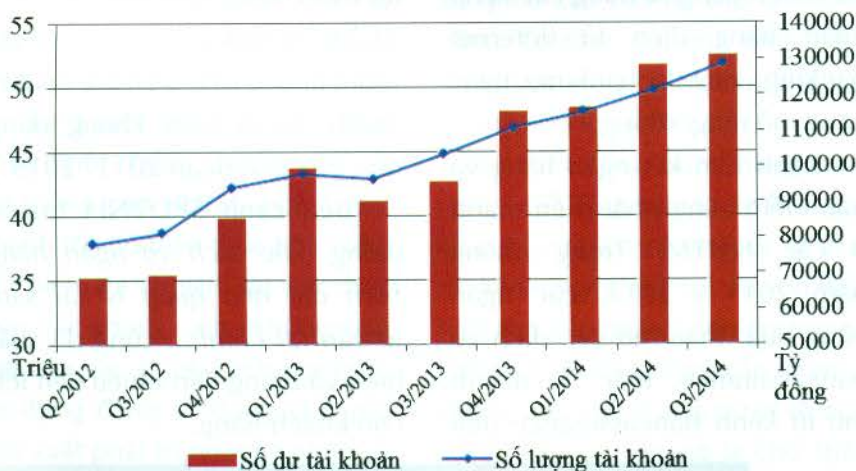
Nguồn: Cục Công nghệ Tin học, NHNN.

Hình 2: Tốc độ tăng trưởng doanh thu từ bancassurance của một số doanh nghiệp



Nguồn: Điều tra của Viện Chiến lược ngân hàng

Hình 3: Số lượng và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán cá nhân



Nguồn: NHNN.

- Các SPDVNH hình thành từ giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt đã có bước phát triển vượt bậc, điển hình là sản phẩm

thẻ. Tính đến tháng 12/2014, đã có 80,39 triệu thẻ ngân hàng được phát hành trong cả nước (Hình 4).

Tỷ lệ tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán đã giảm xuống 12- 13% hiện nay, và dự kiến dưới 11% vào cuối năm 2015 (Hình 5).

Thứ ba, tín dụng và các sản phẩm từ tín dụng như cho vay, bảo lãnh, chiết khấu, bao thanh toán cũng như các phương thức cho vay được phát triển mạnh đã đưa kênh tín dụng ngân hàng trở thành kênh chủ lực trong huy động và phân bổ nguồn lực tài chính trong nền kinh tế. Cụ thể:

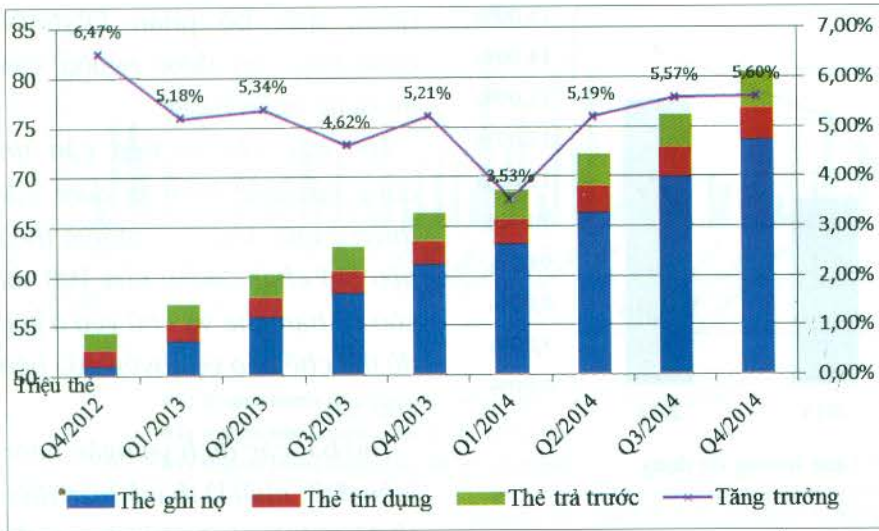
- Tốc độ tăng trưởng tổng tiền gửi trong hệ thống ngân hàng đạt mức cao và ổn định qua các năm cho thấy người dân ngày càng tin tưởng hơn vào hệ thống ngân hàng (Hình 6).

- Thông qua dịch vụ tiền gửi, hệ thống ngân hàng đã huy động được một lượng vốn lớn cho nền kinh tế. Trong đó, tín dụng ngân hàng tiếp tục là nguồn vốn quan trọng cho các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) ít có khả năng huy động vốn qua thị trường tài chính (Hình 7).

Tín dụng ngân hàng, nhất là tín dụng của Ngân hàng Chính sách xã hội trở thành nguồn tài chính quan trọng để cho vay đối với hộ nghèo vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, đối tượng chính sách, thực hiện các chương trình an sinh xã hội. Tỷ lệ người dân tiếp cận được tín dụng ngân hàng trên tổng số người dân đi vay ở khu vực nông thôn đạt khoảng 46%.

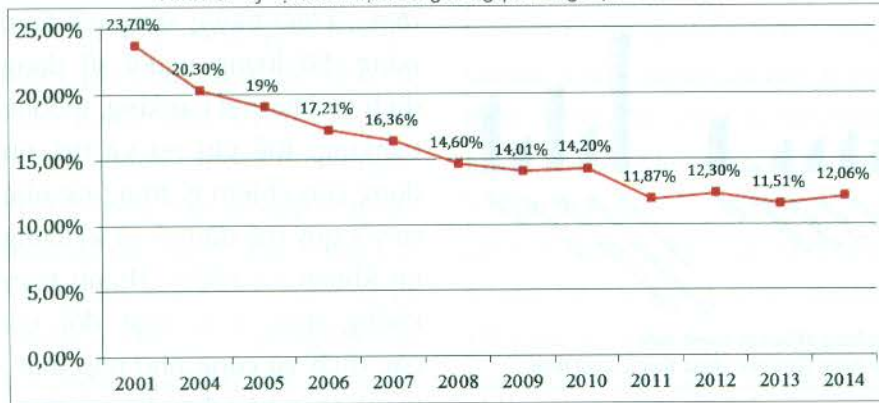
Thứ tư, chất lượng SPDVNH không ngừng được nâng lên, các sản phẩm dịch vụ này không

Hình 4: Số lượng và tốc độ tăng trưởng thẻ ngân hàng



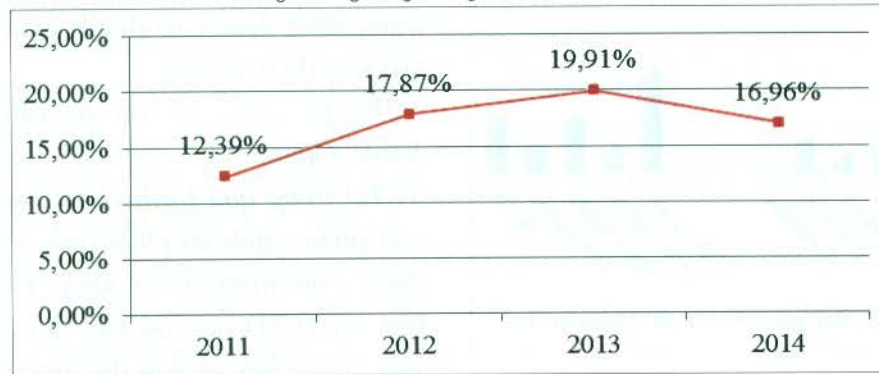
Nguồn: NHNN.

Hình 5: Tỷ lệ tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán



Nguồn: NHNN.

Hình 6: Biểu đồ tăng trưởng tổng tiền gửi của các tổ chức kinh tế và dân cư



Nguồn: NHNN.

ngừng được cải thiện về công nghệ, tiện ích, thủ tục giao dịch, thời gian giao dịch được rút ngắn và 24/24 giờ với một số SPDVNH tự động. Cụ thể:

+ Kết quả khảo sát của Viện Chiến lược Ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đưa ra tại Hội thảo

Banking Việt Nam 2015, cho thấy, 90% doanh nghiệp được hỏi đánh giá dịch vụ ngân hàng là tiện lợi, 100% đánh giá đảm bảo an toàn và 70% đánh giá chi phí dịch vụ là hợp lý. Gần như 100% hệ thống máy ATM của các TCTD hoạt động 24/24 giờ.

+ Hầu hết các TCTD đã triển

khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, giao dịch SPDVNH với khách hàng; các NHTM lớn đều cập nhật hiện đại hóa công nghệ thông tin trong quản trị ngân hàng theo cơ sở dữ liệu tập trung (Corebanking).

+ Chỉ số về tiếp cận tín dụng xét trong bảng tổng sắp của toàn bộ 189 nền kinh tế năm 2015 của Diễn đàn Kinh tế Thế giới, Việt Nam được xếp hạng 36 về khả năng dễ dàng khi tiếp cận tín dụng, là một chỉ tiêu tương đối tốt so với vị thế chung của Việt Nam.

Một số hạn chế trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2011- 2015

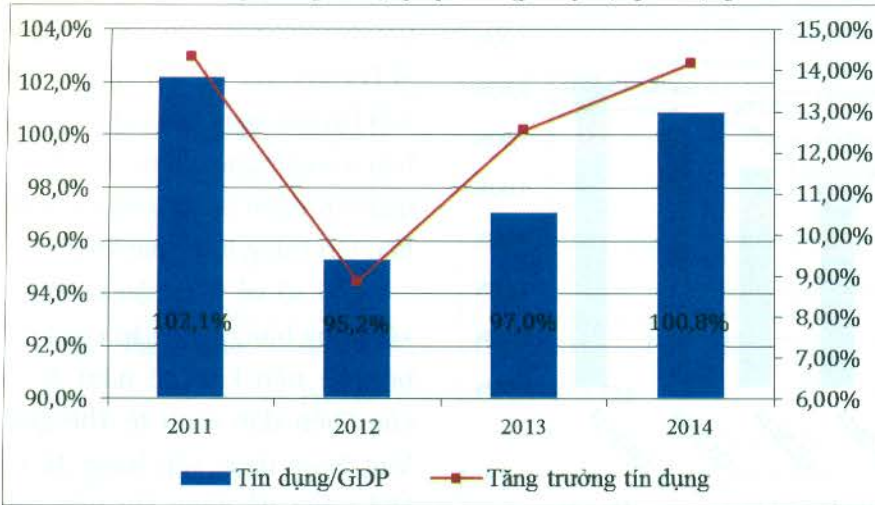
Thứ nhất, khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng còn chưa được đồng đều trong các nhóm dân cư và các tổ chức kinh tế.

- Một bộ phận không nhỏ dân cư ở nông thôn có nhu cầu nhưng chưa tiếp cận được dịch vụ ngân hàng. Cụ thể là:

+ Số lượng người dân ở khu vực nông thôn có tài khoản ngân hàng tính đến cuối năm 2013 ước đạt 22%², thấp hơn so với mức trung bình cả nước và thấp hơn so với khu vực nông thôn các nước trong cùng khu vực như Thái Lan, Malaysia và Trung Quốc³. (Hình 8)

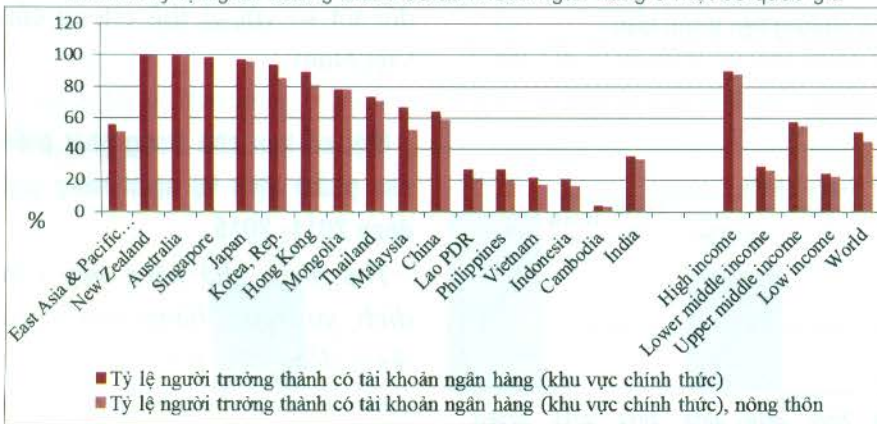
+ Trong số người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa có khoản tiền tiết kiệm, chỉ khoảng 20% là sử dụng dịch vụ tiết kiệm ngân hàng (còn lại người dân vẫn sử dụng các hình thức tự tiết kiệm hoặc các dịch vụ tiết kiệm khác). Tỷ lệ này

Hình 7. Tăng trưởng tín dụng ngân hàng và tỷ trọng tín dụng/GDP



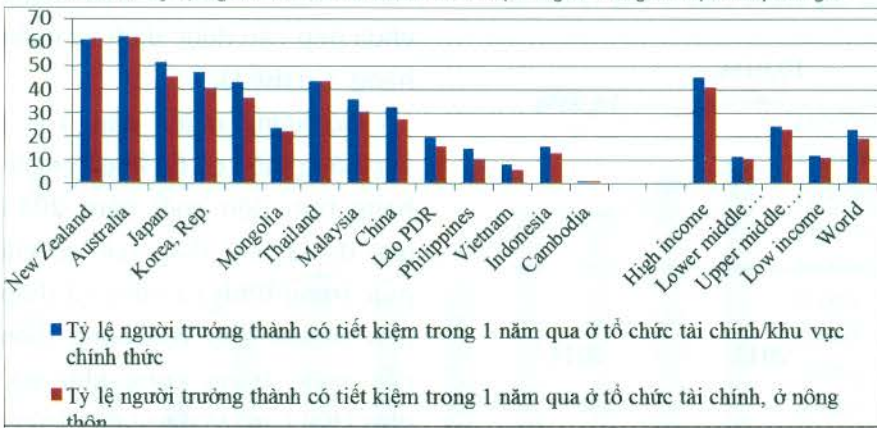
Nguồn: NHNN, Tổng cục Thống kê và tính toán của tác giả.

Hình 8. Tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản ngân hàng ở một số quốc gia



Nguồn: World Bank (2012).

Hình 9. Tỷ lệ người dân có tài khoản tiết kiệm ngân hàng ở một số quốc gia



Nguồn: World Bank (2012)

thấp hơn hẳn so với các nước trong cùng khu vực như Thái Lan (70%), Malaysia (63%) và Indonesia (34%). (Hình 9)

+ Các dịch vụ tín dụng ngân hàng mới chỉ đáp ứng một phần nhu cầu tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, hiện tượng

người dân và hộ gia đình nông thôn vẫn phải tiếp cận các nguồn tín dụng khác, trong đó đi vay gia đình và bạn bè đóng vai trò đặc biệt quan trọng. (Hình 10)

- Mặc dù tín dụng ngân hàng đóng vai trò quan trọng đối với DNNVV, nhưng vì nhiều nguyên

nhân cả chủ quan lẫn khách quan, một bộ phận DNNVV chưa tiếp cận được nguồn vốn tín dụng ngân hàng.

Thứ hai, chỉ số tiếp cận tín dụng của nền kinh tế được cải thiện ở mức khá, tuy nhiên, theo tiêu chí chấm điểm của WB thì còn có hạn chế và chủ yếu ở góc độ thể chế bảo vệ quyền của bên cho vay.

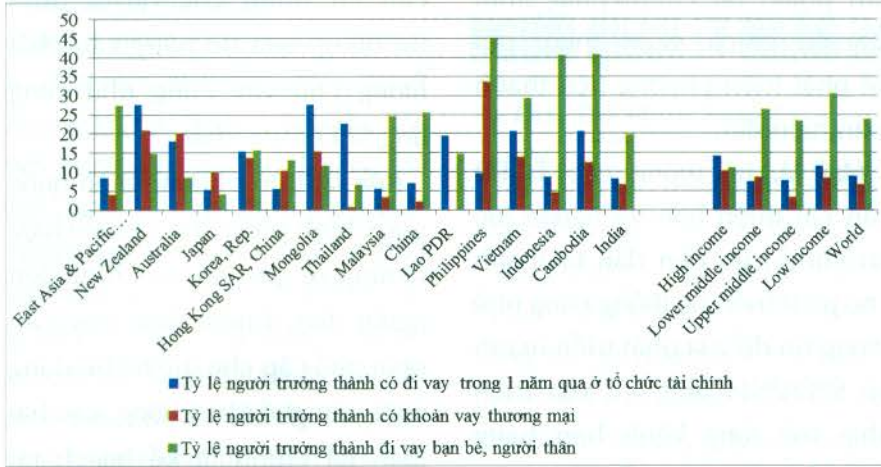
Thứ ba, các dịch vụ ngân hàng hiện đại⁴, nhất là thanh toán điện tử đã có bước bứt phá nhưng vẫn còn hạn chế lớn về mức độ sử dụng, chưa tương xứng với tiềm năng. Số lượng người sử dụng dịch vụ internet banking, mobile banking, thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng còn chiếm tỷ trọng rất nhỏ so với quy mô dân số và số lượng tài khoản cá nhân. Thanh toán không dùng tiền mặt đối với các dịch vụ công như nộp thuế, thanh toán hóa đơn điện, nước... theo chúng tôi còn khiêm tốn trong tổng doanh số thanh toán của các dịch vụ này.

Thứ tư, quản trị rủi ro vận hành (Operational risk) của các TCTD trong quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ chưa thực sự được chú trọng triển khai, cá biệt có TCTD còn để xảy ra vụ việc rủi ro lớn về đạo đức trong quá trình tác nghiệp của cán bộ, nhân viên, đã gây ra những thiệt hại về tiền vốn của chính ngân hàng, của người dân và doanh nghiệp, ảnh hưởng đến uy tín ngân hàng.

Nguyên nhân của hạn chế

Nguyên nhân từ phía các ngân hàng gồm: (i) Độ bao phủ dịch

Hình 10: Tỷ lệ người dân trưởng thành ở khu vực nông thôn có khoản vay, phân theo chủ thể cho vay



Nguồn: World Bank, 2012

vụ ngân hàng chưa đồng đều giữa các vùng miền trong cả nước; (ii) khả năng quản trị điều hành, phát huy tiềm lực về công nghệ & sản phẩm còn hạn chế (iii) còn thiếu các SPDVNH được thiết kế phù hợp để đáp ứng các nhu cầu của người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và DNNVV; (iv) việc quảng bá các sản phẩm, dịch vụ của các ngân hàng đến người dân ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa và các DNNVV còn hạn chế; (v) việc cung cấp dịch vụ ngân hàng ở khu vực nông thôn, vùng sâu vùng xa chưa được nhiều ngân hàng quan tâm, chỉ chủ yếu dựa vào Agribank và Ngân hàng Chính sách xã hội và QTDND; (vi) mức độ phát triển của thị trường vốn còn thấp trong khi nhu cầu vốn trong nền kinh tế là rất lớn đã gây áp lực không nhỏ cho hệ thống ngân hàng trong việc cung ứng vốn tín dụng.

Nguyên nhân từ phía người dân và doanh nghiệp: (i) Đa số người dân nông thôn vẫn còn hạn chế về kiến thức tài chính, chưa hoàn toàn tin tưởng vào sự

an toàn và tiện lợi của các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, còn có tâm lý cất giữ tiền mặt, vàng, tài sản ở nhà; (ii) người dân nông thôn, vùng sâu, vùng xa sản xuất kinh doanh chủ yếu dựa theo kinh nghiệm, mang nhiều tính tự phát, khả năng xây dựng phương án/dự án sản xuất kinh doanh rất hạn chế, do vậy thường gặp khó khăn trong việc vay vốn; (iii) đặc điểm ngành nghề sản xuất, kinh doanh ở khu vực nông thôn chịu nhiều rủi ro bất khả kháng, tuy nhiên, thị trường bảo hiểm nông nghiệp chính thức chưa phát triển, khiến các khoản vay tại khu vực này được xếp vào nhóm rủi ro cao; (iv) thông tin DNNVV, thông tin cá nhân và hộ gia đình khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa không đầy đủ khiến cho TCTD đánh giá rủi ro những khoản vay này cao hơn, yêu cầu tài sản đảm bảo nhiều hơn; (v) khu vực DNNVV có hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh, tỷ suất lợi nhuận thường thấp hơn so với mức trung bình chung của toàn hệ thống doanh nghiệp. Nhiều doanh nghiệp có

năng lực tài chính nhỏ, năng lực quản trị yếu, không có khả năng xây dựng các kế hoạch tài chính cũng như kế hoạch kinh doanh dài hạn. (Hình 11)

Nguyên nhân từ môi trường kinh doanh, đặc biệt là chính sách pháp luật chưa được triển khai đồng bộ, các chính sách hỗ trợ tiếp cận dịch vụ ngân hàng, nhất là tín dụng cho dân cư khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và DNNVV đã được quan tâm xây dựng và triển khai, song trong thực tế chưa phát huy hiệu quả như mong muốn; thông tin về các chính sách hỗ trợ cũng chưa được tuyên truyền sâu rộng đến đại bộ phận các đối tượng thụ hưởng; hoạt động bảo lãnh tín dụng cho DNNVV còn chưa hiệu quả, quy mô vốn của các Quỹ bảo lãnh tín dụng cho DNNVV còn nhỏ bé, quy chế bảo lãnh tín dụng có nhiều đòi hỏi khắt khe.

Một số vấn đề cần quan tâm nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng trong thời gian tới

Nền kinh tế nước ta ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, cùng với sự phát triển của ngành Ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại sẽ tác động mạnh đến xu hướng phát triển của SPDVNH cũng như kênh phân phối sản phẩm của ngân hàng. Quá trình hội nhập, cạnh tranh trong lĩnh vực cung ứng SPDVNH ngày càng tăng, rủi ro, tính bất ổn của thị trường tài chính sẽ gia tăng do áp lực từ tài khóa, bất ổn về địa chính trị trên toàn cầu.

Từ những xu hướng phát triển về dịch vụ và công nghệ ngân hàng cũng như những thách thức nêu trên, chúng tôi cho rằng, xác định rõ định hướng là phát triển SPDVNH Việt Nam trên nền tảng công nghệ hiện đại, hướng đến cầu của thị trường, lấy khách hàng là trung tâm để phục vụ, tạo lập và gắn kết nhiều kênh phân phối sản phẩm giữa kênh truyền thống, kênh liên kết và kênh hiện đại (qua mạng điện tử), SPDVNH được thiết kế đa dạng, tiện dụng từ sản phẩm đơn giản phù hợp đối với đại đa số người dân nhất là đông đảo người dân sống ở nông thôn đến SPDVNH cao cấp như tư vấn tài chính, quản lý tài sản. Cụ thể như sau:

Một là, hoàn thiện môi trường thể chế đồng bộ, minh bạch, khuyến khích phát triển SPDVNH hiện đại cũng như kênh cung ứng sản phẩm hiện đại để mang lại nhiều tiện ích cho người dân và doanh nghiệp. Theo đó, Nhà nước và các cơ quan quản lý liên quan cần rà soát văn bản quy phạm pháp luật để chủ động ban hành văn bản mới, văn bản sửa đổi hoặc thay thế, quy định của pháp luật

trong lĩnh vực giao dịch điện tử, sản phẩm tài chính phái sinh, khuyến khích giảm thuế, phí để phát triển phương tiện thanh toán hiện đại.

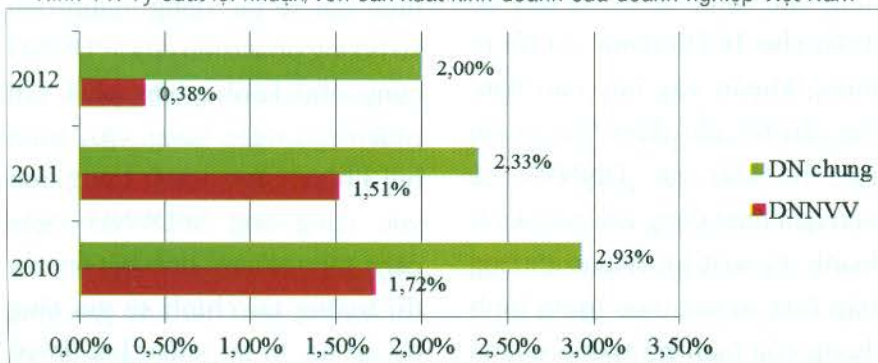
Hai là, hệ thống các TCTD cần cải thiện hơn về nguồn lực tài chính, ưu tiên đầu tư mạnh cho phát triển hệ thống công nghệ thông tin để vừa phát triển mạnh về SPDVNH điện tử, vừa triển khai mở rộng kênh bán hàng hiện đại như qua mạng internet, mobile banking, mạng xã hội nhằm nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của dân cư ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa... Giai đoạn trước mắt cần tập trung mở rộng mạng lưới phòng giao dịch truyền thống về khu vực nông thôn để cung ứng dịch vụ ngân hàng bán lẻ đối với khu vực nông thôn. Chú trọng nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng Chính sách Xã hội, phát triển hệ thống QTDND, các tổ chức tài chính vi mô.

Ba là, nâng cao hơn nữa chất lượng thông tin tín dụng của cả doanh nghiệp và cá nhân. Các cơ sở dữ liệu thông tin này cần tích hợp, kết nối thuận lợi rõ ràng trên cơ sở các quy định của pháp luật để hỗ trợ các TCTD

tiếp cận thông tin đầy đủ, làm căn cứ trong các quyết định tín dụng, qua đó nâng cao chất lượng cho vay cũng như cung ứng SPDVNH khác.

Bốn là, trên phương diện quốc gia, Chính phủ cần có chiến lược rõ ràng về giáo dục tài chính đến người dân. Chiến lược này cần phải phổ cập cho thế hệ trẻ đang ngồi trên ghế nhà trường, các bài toán tài chính là kế hoạch tài chính cá nhân cần được lồng ghép trong sách giáo khoa. Trước mắt, trên phương diện truyền thông, NHNN cần quan tâm đẩy mạnh hơn nữa các hoạt động truyền thông về ngành Ngân hàng, các TCTD quảng bá sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đến đông đảo người dân ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa; tăng cường hoạt động kết nối ngân hàng và doanh nghiệp.■

Hình 11: Tỷ suất lợi nhuận/vốn sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp Việt Nam



Nguồn: Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

¹Không tính mạng lưới của Ngân hàng Hợp tác xã, quỹ tín dụng nhân dân, Ngân hàng Chính sách xã hội và chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

²Ước tính trên cơ sở tính toán chênh lệch tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản ngân hàng ở một số tỉnh vùng sâu vùng xa năm 2011 và 2013 với giả định (i) khu vực đô thị trong tỉnh không lớn, không phát triển so với mặt bằng chung cả nước, do vậy, các tỉnh này có thể đại diện cho khu vực nông thôn cả nước; (ii) tỷ lệ một người sở hữu nhiều tài khoản trên các tỉnh này không cao như ở khu đô thị của các tỉnh, thành phố lớn khác.

³Theo số liệu của World Bank năm 2011, tỷ lệ người trưởng thành có tài khoản ngân hàng ở khu vực nông thôn của Việt Nam là 16,5%, Thái Lan là 70%, Malaysia là 50%, Trung Quốc là 64%.

⁴Dịch vụ ngân hàng hiện đại được hiểu bao gồm những dịch vụ ngân hàng truyền thống được nâng cấp, phát triển trên nền tảng công nghệ hiện đại và những dịch vụ hoàn toàn mới được cung cấp nhằm đem lại những tiện ích mới cho người sử dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Báo cáo phát triển dịch vụ thanh toán ngân hàng (Hội đồng thanh toán T3-2015).
- Số liệu công bố về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt Website NHNN.
- Báo cáo WB Môi trường Kinh doanh Việt Nam 2015.